

وزارة النقل الأمريكية قسم حماية مستهلكي خدمات الطيران

البت في شكاوى الإدعاء بالتمييز على يد شركات الطيران على أساس العرق أو اللون أو الانتماء الوطني أو الجنس أو الدين أو النسب

إن قسم حماية مستهلكي خدمات الطيران في وزارة النقل الأمريكية، وهو قسم من مكتب معاون المستشار العام لتطبيق قوانين الطيران والدعاوى القضائية (مكتب تطبيق القوانين) التابع لوزارة النقل الأمريكية، يستلم شكاوى من الركاب حول خدمات شركات الطيران، وينظر في كل شكوى ضد شركة طيران أو إحدى الشركات المتعاقدة معها حيث تدعي بالتمييز خلال السفر جواً على أساس العرق واللون والانتماء الوطني والدين والجنس والنسب. ويستطيع الأفراد من العامة الذين يشعرون بأنهم تعرضوا للتمييز على يد إحدى شركات الطيران، أن يرفعوا شكوى بإرسال كتاب بالبريد الإلكتروني أو البريد العادي أو تعبئة نموذج الشكاوى لإدارة حماية مستهلكي خدمات الطيران وارساله على العنوان الإلكتروني:

airconsumer@ost.dot.gov، والعنوان البريدي: Aviation Consumer Protection Division,
U.S. Department of Transportation, Room 4107, C-75, Washington, DC 20590
وتتوفر نماذج الشكاوى التي يمكن إنزالها و/أو طباعتها من موقع الإنترنت على العنوان التالي:

<http://airconsumer.ost.dot.gov/forms.htm>

يجب أن تحتوي الشكاوى على ما يلي: الاسم الكامل لمقدم الشكوى وعنوانه ورقم الهاتف بما في ذلك رمز المنطقة؛ واسم الشخص الذي تعرض للتمييز، إذا كان هذا الشخص غير الشخص المقدم للشكوى؛ واسم شركة الطيران المعنية بهذه الحادثة؛ وتاريخ الرحلة ورقمها واسم مدينتي إقلاع وهبوط الطائرة التي كان الطرف المتضرر على متنها؛ ووصف مفصل للحادثة؛ وبيان يفيد فيه صاحب الشكوى برغبته في تحقيق قسم حماية مستهلكي خدمات الطيران في الشكوى.

وسينم النظر في الشكاوى والإشعار باستلامها والتحقيق فيها. وعند استلام شكوى بالتعرض للتمييز، سيرسل قسم حماية مستهلكي الطيران نسخة عن كتاب الشكوى إلى شركة الطيران ويطلب من شركة الطيران الرد الفوري على الراكب، مع إرسال نسخة من الرد إلى قسم حماية مستهلكي خدمات الطيران. كما سيطلب القسم من شركة الطيران إرسال رداً منفصلاً حول أي معلومات يشترط القانون على بقائها سرية. وسينظر في ردود شركة الطيران وستتخذ المزيد من الإجراءات حسبما هو ملائم. وعند نهاية التحقيق، سيرسل مكتب تطبيق القانون كتاباً للراكب لشرح أي إجراء تم اتخاذه.

إذا وجد مكتب تطبيق القوانين أن سياسة أو إجراء لشركة الطيران لا يراعي القانون، سيصدر توجيهاً لشركة الطيران بتغيير سياستها وإجراءاتها، وسيحذر لها من إمكانية اتخاذ إجراء تنفيذي لو استمر استلام شكاوى شبيهة، وسيوصي بالمزيد من التدريب للموظفين المعنيين في مجال علاقات الزبائن والحقوق المدنية. وإذا لم تحل هذه الإجراءات المشكلة، قد يتخذ مكتب التطبيق إجراءً تنفيذياً ضد شركة الطيران. يسعى مكتب التطبيق عامةً إلى إتخاذ إجراء تنفيذي عندما تتكرر الشكاوى التي تدل على نمط أو ممارسة من التمييز. ولكن عندما تأتي شكوى أو بضعة شكاوى تدل بشكل محدد عن قيام شركة الطيران بتصرفات فاضحة، وتكون هذه الشكاوى مدعومة بالأدلة الكافية، سيسعى مكتب التطبيق القانوني وراء إجراء تنفيذي حسب المصادر المتوفرة له. وفي قضايا تطبيق القانون، تقتصر سلطة وزارة النقل على إصدار الأمر بالتوقف والكف عن التمييز، وفرض الغرامات المدنية بحيث لا تزيد

عن 2500 دولار للمخالفة الواحدة. ولا يمكن تحقيق هذا الاجراء إلا من خلال التسويات أو جلسات المحاكم الرسمية في حضور قضاة في القانون الإداري. ولا تستطيع الحكم بدفع التعويضات لمقدمي الشكاوى. وللحصول على تعويض مالي مقابل الأضرار ، على صاحب الشكاوى رفع دعوى قانونية خاصة قد تكون مبنية على قانون حقوق التعاقد الخاص، أو على قوانين الحقوق المدنية التي تنص على الحقوق الشخصية (الفقرة 1981 من القانون الأمريكي 42).

يمكن الحصول على معلومات إضافية بالكتابة إلى airconsumer@ost.dot.gov

Office of Aviation Enforcement and Proceedings
400 Seventh Street, SW, Room 4107
Washington, DC 20590
<http://airconsumer.ost.dot.gov>